



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

Al – Qur'an dan Terjemahan

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta; Jakarta

Batinggi, 2013, *manajemen pelayanan publik*, Yogyakarta

Dwiyanto, Agus, 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka pelajar. Yogyakarta.

Istianto Bambang, 2011, *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Jakarta : Mitra wacana Media

Kep Men PAN Nomor 25 Tahun 2004

Mahmudi . 2015 . *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN

Moenir, H.A.S, 2002, *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara

Mustopadidjaja AR,. 2003. *Manajemen proses Kebijakan Publik, formulasi, implementasi dan evaluasi Kinerja, Lembaga Administrasi Negara, Republik Indonesia*. Jakarta ; Duta Pertiwi Foundation

Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Pasolong Harbani, 2013, *Teori Administrasi Publik*, ALFABETA, cv, Bandung

Patricia Patton, EQ: *Pelayanan Sepenuh Hati*, Terjemahan Hermes, (jakarta : pustaka Delapatra ; 1998), hlm. 1

Peraturan Menpan No. 63 Tahun 2003 tentang kualitas pelayanan

Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, dkk, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta : PT. Bumi Aksara

Rasyid, Ryass. 1998. *Makna pemerintahan : Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, Yarif Watampone, Jakarta

Singarimbun, Masri dan sofian Efendi. 1989. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES. Jakarta

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Administrasi*. CV Alfabeta. Bandung



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Surat Al-Maidah Ayat 2

Syafi'i, *Metode penelitian Administrasi*. PT. Alfabeta, Bandung, 2003.

Tabassumi . [blogspot.co.id / 2015/09/faktor –faktor – yang - mempengaruhi.
Html?=1](http://blogspot.co.id/2015/09/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.Html?1)

Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik



UIN SUSKA RIAU